La atención a la población constituye una política de principios, inherentes a nuestro sistema socialista, en la Constitución de la República de Cuba, se establece en su artículo No 61, que las personas tienen derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades, las que están obligadas a tramitar y dar respuestas oportunas, pertinentes y fundamentadas en el plazo y según el procedimiento establecido en la Ley, cumpliendo con esta premisa desarrollamos el Balance de Atención a la Población del Órgano Poder Popular Municipal …"En Cuba toda la soberanía radica en el pueblo y a el nos debemos todos los cuadros, tenemos que escuchar al pueblo conocer todas sus demandas y solucionar sus problemas, logrando la mayor prosperidad y bienestar para todos ", con estas palabras del Primer Ministro Manuel Marrero Cruz , iniciamos el balance correspondiente al año 2023, en el que valoraremos de forma cualitativa y cuantitativa, los indicadores establecidos, identificando las principales debilidades que persisten.

El trabajo realizado del Poder Popular en la atención a la población en el año 2023 se ha desarrollado en un nuevo escenario caracterizado por el recrudecimiento del Bloqueo del Gobierno de EEUU contra nuestro país, la crisis económica financiera a nivel internacional y los escases de algunos recursos, es la actividad de atención a la población, un asunto de vital importancia, hoy más que nunca, en medio de esta compleja situación.

El poder Popular cuenta con sus oficinas de atención a la población, con la misión de atender, recepcionar y tramitar las quejas y peticiones que se formulan por el pueblo, con la responsabilidad de velar porque se ofrezcan las respuestas que correspondan en los plazos establecidos.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 132/2019 "De Organización y Funcionamiento de las Asambleas Municipales y los Consejos Populares" en sus artículos 144 y 145, establece que las mismas auxiliadas de sus comisiones permanentes de trabajo y su oficina de atención a la población exigen y controlan a las entidades radicadas en su territorio, la tramitación y respuesta oportuna, pertinente y fundamentada de las quejas y peticiones. La atención a la población en la Asamblea Municipal durante el año 2023, controló un total de 74 personas, con un total de 135 asuntos, de ellos se recibieron por la plataforma bienestar, 70 cartas 1 entrevistas, 3, del total de casos atendidos, están concluidos 74 casos fueron declarados razón en parte.

La oficina de Atención a la Población del Consejo de la Administración al cierre del año 2023 atendió a 1959 personas, con un total de 3023 asuntos, constituyendo quejas 1893 y 7 denuncias, los que se recepcionaron por las siguientes vías: plataforma bienestar, 938, cartas, 1018 entrevistas, 1018, teléfono, 180 correo electrónico 4, se concluyeron 1873, quedan en trámites 86. Luego de las investigaciones realizadas, se declararon un total de 1003 casos con razón, 846 con razón en parte, en este sentido se han realizado los análisis pertinentes de las causas que originaron el problema.

Del total de casos registrados en la Oficina Municipal, el 0,13%, fueron tramitados desde el Gobierno Provincial, procedentes del Consejo de Ministros en la Plataforma Bienestar, el 0,5 %, fueron casos atendidos por la Oficina de Gobernación, el 17 %, seguido por el PCC con el 0,17 % de la Asamblea Nacional el 0,4 %, los órganos de prensa Periódico 26, 2 decreciendo este último en comparación con el año 2022.

Phoca PDF

En las entidades administrativas de subordinación local se controlaron un total de 2997 personas, las que plantearon 3610 asuntos, constituyendo quejas 2857 y denuncias 10, los que se recepcionaron por las siguientes vías: por la plataforma bienestar, 938 cartas, 1018 entrevistas, teléfono, 521 correo electrónico 4, se concluyeron 2916 quedan en trámites 81 lo que evidencia que la población acude a nuestras oficinas, para un total de 4956 personas atendidas en el municipio, confiando en el sistema social y en las autoridades del municipio.

Los organismos de mayor incidencia en las quejas de la población son Vivienda con 470, Trabajo con 528 Acueducto con 124, ETECSA 799, DMOTU 351, Inspección 275 Comercio 56, Comunales 36, Educación 36, Salud con 84, lo que evidencia la necesidad de ofrecer más información al pueblo por las diferentes vías, sobre las políticas trazadas y las alternativas adoptadas para solucionar las problemáticas existentes ante la falta de recursos.

A partir de los asuntos expuestos por la población se aprecia que las principales tendencias están referidas a:

- Las reparaciones, construcciones, rehabilitaciones de viviendas, necesidad de materiales de la construcción a personas que construyen por esfuerzo propio.
- La no evaluación de subsidios, solicitudes de inmuebles y legalizaciones de locales a familias con más de 3 hijos.
- Quejas por los altos precios de los productos que se venden.
- Inestabilidad con el abasto de agua.
- Inestabilidad con la recogida de desechos sólidos.
- Vertimiento de aguas albañales.
- Tardanza en la entrada del recurso de la canasta básica.

Las Quejas registradas en el departamento municipal crecen en comparación con el pasado año 2022 al cierre del tercer trimestre en 775, lo que evidencia el poco conocimiento que tiene la población de las diferentes vías por las que puede tramitar sus quejas y peticiones, lo que requiere de un accionar diferente en aras de divulgar y ofrecer a nuestro pueblo los canales existentes para ello, las menos utilizadas son la Plataforma Bienestar, Portal Ciudadano y el Correo Electrónico.

En este año a pesar de las dificultades y carencias la atención a la población se fortalece en las visitas a los casos, se les brindó atención diferenciada a los ancianos, combatientes, niños postrados, embarazadas con situaciones en la alimentación, personas con necesidades de viajar a otras provincias y municipios con seguimiento a las patologías terminales otras por diferentes problemas que se acercan a la oficina, con la asignación del combustible.

Fueron recepcionadas en la oficina (16) denuncias, pertenecientes, 3 Educación, Comercio 2, Comunales 2, Alimenticia 1, Cultura 1, y Justicia 1, para la atención y seguimiento a las mismas se crearon las comisiones pertinentes, las que realizaron el trabajo, prevaleciendo el intercambio, la revisión de documentos y la entrevista a los directivos implicados, este trabajo exhaustivo se comprobó la veracidad de los hechos, declarando con razón el asunto denunciado, como resultado del proceso investigativo se aplicaron medidas disciplinarias a todos los implicados y se realizaron los análisis en las comisiones de cuadros correspondientes, donde se identificaron las causas y se proyectaron acciones para

Phoca PDF

transformar la situación.

Constituye un logro contar con todos los locales para la atención a la población en las entidades administrativas, sin embargo, es necesario un mayor acondicionamiento del mismo, tanto en mobiliario como en recursos tecnológicos en los organismos de la Alimenticia, Acueducto, Saneamiento, Justicia y Cultura.

Para hacer más ágil y viable la atención a las quejas y problemáticas de la población en el Gobierno Municipal y los organismos, se concibió la implementación de la Plataforma Bienestar, efectivo canal de comunicación bidireccional entre los ciudadanos y las instituciones. Con la implementación de la Plataforma Bienestar, desde los departamentos de Atención a la Población se persigue fomentar la capacidad creadora del Gobierno con la participación popular y dentro de sus potencialidades está su integración con sistemas de gestión de la información, geográfica, documental y de servicios de forma digital, aspecto que en nuestro territorio no muestra avances, sólo cuentan con su servicio los organismos de Trabajo, Educación y Salud, lo que requiere de acciones para su transformación de inmediato.

Durante el año 2023 las oficinas de atención a la población en nuestro municipio recepcionaron un total de 5 quejas y peticiones emitidas a la Asamblea Nacional del Poder Popular en las que se plantearon un total de 10 asuntos, todas se tramitaron y recibieron las respuestas por los organismos competentes, se les notificó las respuestas dentro del término establecido.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 132/2019 en sesiones de la Asamblea municipal durante el año 2023 se evaluó el comportamiento de tan importante actividad, en la que se señalaron un grupo de deficiencias a transformar, este análisis permitió el debate e intercambio franco con el pueblo, los especialistas y directivos de las entidades.

La preparación y superación constante de quienes desarrollan de manera directa esta actividad es esencial, al evaluar la estadística se infiere que aún se detectan asuntos considerados con lugar, que se dan por concluidos con la respuesta, y no se les da seguimiento a la restitución de los derechos dañados por el promovente, de igual manera se manifiestan insuficiencias en la atención a los segmentos poblaciones en situación de vulnerabilidad, ante esta situación escuchar, responder y solucionar las problemáticas planteadas es esencial, no hemos logrado que tengan un curso expedito, con tiempos razonables, para que las personas reciban la atención o la respuesta; falta agilidad en la atención y la respuesta.

La atención a las quejas y peticiones de las personas debe sustentarse en principios inviolables como: objetividad, imparcialidad, celeridad, transparencia, veracidad y calidad de la información, retroalimentación constante y fundamentación de las respuestas y la mayor respuesta a la población es allí, en la comunidad, en el terreno, donde está el problema. Sensibilidad y humanismo deben distinguir a todos los que, como servidores públicos, tenemos la alta responsabilidad de atender a la población.

Proyecciones de Trabajo para el año 2024.

Phoca PDF

1- Realizar acciones de capacitación a los especialistas y funcionarios que atienden población, en el uso y aplicación de los documentos rectores de la actividad.

2-Proyectar desde el Consejo de la Administración las propuestas de como transformar los problemas e insatisfacciones de la población.

3-Perfeccionar el desempeño profesional de nuestros especialistas y cuadros en la atención y vínculo con el pueblo.

4-Instalar la plataforma bienestar en todos los organismos, cumplir el objetivo por el cual fue creado e insertar respuestas con la calidad requerida.

5Lograr el completamiento y la estabilidad de los especialistas, así como el acondicionamiento de los locales.

6-Divulgar en todas las plataformas digitales, el trabajo que se realiza con énfasis en la plataforma x y el portal del ciudadano Tunabrava.

Phoca PDF

Phoca PDF